

entre-nous

ENQUÊTE DE SATISFACTION LOCATAIRES

LE POINT DE DÉPART DE NOS PLANS D'ACTION

Actualités

P. 4 :

Élection des
représentants des
locataires



Actualités

P. 6 :

Canicule :
mode d'emploi



Près de chez vous

P. 15 :

Concours
Entre-Voisins : 9 prix
décernés avec plaisir



icf
HABITAT ATLANTIQUE

Sommaire

Actualités

P. 4 :

Élection des représentants
des locataires : bientôt le vote !

P. 6 :

- Canicule, mode d'emploi
- À la rencontre des organisations
nationales de locataires

Sécurité

P. 7 :

Détecteurs de fumée :
la sécurité dans votre logement

Dossier

P. 8 :

Enquête de satisfaction locataires :
le point de départ de nos plans
d'actions

Éco-logis

P. 11 :

Cosmétiques :
comment être plus écolo

Près de chez vous

P. 12 :

- Les conseillers sociaux
au plus près des locataires

P. 14 :

- La CUB met en place
le « chèque eau »

P. 15 :

- Concours Entre-Voisins :
9 prix décernés avec plaisir

NUMÉRO D'URGENCE

 **N° Azur 0 810 660 660**

PRIX APPEL LOCAL

SOIRÉES, NUITS, WEEK-ENDS ET JOURS FÉRIÉS

ENTRE-NOUS

24, rue de Paradis
75490 Paris cedex 10
Tél. : 01 55 33 99 69
Fax : 01 55 33 97 39
www.icfhabitat.fr/atlantique
Rédaction
Directeur de la publication :
Philippe Saunier
Rédacteur en chef :
Audrey Renner
Rédacteur en chef adjoint :
Laëtitia Cosneau
Conseil et coordination :
Jean-Paul Boulet

photo Edito : **Renan Astier**
Photo page 4-5 : **Shutterstock - venimo**
Photo page 7 : **Shutterstock - Zerbor**
Photos dossier : **Philippe Fraysseix,**
Clément Apffel
Photo page 11 : **Shutterstock - Africa Studio**
photo page 15 : **Jonathan Barbot**
Ont collaboré à ce numéro :
Catherine Morvan, Julie Roussel,
Laëtitia Cosneau
Conception graphique, réalisation :
Thierry Massiet
Impression :
Imprimerie Ferréol

Édito

Gilles Albertus,
Nouveau président
d'ICF Habitat Atlantique

Après trois ans passés à ICF Habitat Atlantique, Denys Dartigues me confie la présidence de la société. Comme pour mon prédécesseur, le logement est une problématique à laquelle je suis fortement sensibilisé. Mon mandat est donc placé sous le signe de la continuité pour éclairer l'avenir de la société dans un contexte de recomposition territoriale et de définition de nouvelles priorités. Je suis très attaché aux questions de responsabilité sociale et environnementale ainsi qu'à la satisfaction des habitants et souhaite que nous puissions, avec Philippe Saunier, directeur de la société ainsi qu'avec l'ensemble des collaborateurs d'ICF Habitat Atlantique, travailler sur ces questions.



Vous avez d'ailleurs été nombreux à répondre à notre enquête satisfaction et vos témoignages vont nous permettre de mieux cibler nos actions et ainsi améliorer notre qualité de service. C'est aussi pour cela que les équipes d'ICF Habitat Atlantique ont rencontré cette année les dirigeants nationaux des grandes organisations de locataires pour leur exposer notre action envers vous nos locataires. À la fin de cette année, vous allez élire vos nouveaux représentants au conseil d'administration, un autre moyen de faire entendre vos attentes. Pour ce vote important, chaque voix compte et pour vous aider nous vous livrons dans ce numéro, les détails du scrutin.

Les bureaux du Mans ont déménagé

Depuis le 31 mars, l'équipe du Mans s'est installée au 25 bis rue Auguste Piron – 72100 Le Mans. Les numéros et les adresses mails restent inchangés. Les locaux sont situés en rez-de-chaussée de la résidence Auguste Piron livré en mars 2014. Il s'agit d'une résidence 6 logements T2 et T3. Nous souhaitons la bienvenue aux locataires. ■



4 directions régionales au lieu de 5

A compter du 1^{er} juillet 2014, la direction régionale ICF Habitat Centre est rattachée à celle de Loire-Bretagne pour devenir ICF Habitat Val de Loire - Bretagne. Le numéro de téléphone du territoire Centre reste inchangé. ■

Élection des représentants des locataires : bientôt le vote !

Vote du budget, fixation des augmentations de loyer, engagement de nouvelles constructions, de réhabilitations, approbation des comptes... Afin de vous associer à ces décisions importantes, la loi prévoit, tous les quatre ans, l'élection de vos représentants au Conseil d'Administration. Nouveauté cette année: le vote par internet !



Qui peut voter ?

- Tout locataire, quelle que soit sa nationalité, ayant un contrat de location d'un logement avec ICF Habitat Atlantique et qui a été signé au plus tard six semaines avant la date de l'élection.
- Tout sous-locataire d'associations agréées.
- Les occupants dont le titre de location a été résilié pour défaut de paiement du loyer mais qui ont régularisé leur dette six semaines avant la date de l'élection ou bénéficiant d'un plan d'apurement respecté.

Que faut-il faire pour être candidat ?

Chaque candidat doit être majeur, à jour dans ses loyers et représenter une association de locataires. Les représentants des locataires sont élus sur des listes présentées par des associations œuvrant dans le domaine du logement et indépendantes de tout parti politique ou organisation philosophique, confessionnelle, ethnique ou raciale. On vote donc pour une liste, non pour une personne. Chaque liste fait sa propre campagne et doit comporter six noms (trois titulaires, trois suppléants). Chaque location, occupation ou sous-location ne donne lieu qu'à une seule voix.

Quelles sont les missions du représentant des locataires ?

Le représentant des locataires veille ainsi à ce que vos intérêts soient pris en considération. Lui-même locataire d'une résidence ICF Habitat Atlantique, il connaît bien les problématiques qui vous intéressent.

Sur le terrain, il recense les problèmes identifiés (travaux, entretien,

gestion locative...) et en discute avec le bailleur afin de trouver les solutions optimales pour les locataires. Il contribue donc à la vie de la société, donne son avis, vote pour ou contre les résolutions du conseil d'administration qui concernent principalement le budget, les augmentations de loyer, les réhabilitations, les travaux, le montant des charges locatives, les actions sociales...

Enfin, il désigne les représentants de locataires qui participent aux commissions d'attribution des logements.

Comment se déroule le vote ?

Le vote a lieu au scrutin de liste à un tour avec représentation proportion-

nelle au plus fort reste. Le dépouillement est effectué sous le contrôle d'un huissier.

Le vote est-il anonyme ?

Absolument. Que ce soit pour le vote par internet ou pour le vote papier, les techniques utilisées garantissent l'anonymat des bulletins. Un huissier est garant du bon déroulement du vote.

Quel est le calendrier ?

Fin août, sera affiché un document d'information vous rappelant la réglementation. Ce document sera complété pour les résidences de logements individuels d'un courrier

postal. Dans un deuxième temps, vous recevrez par courrier le détail des listes constituées. Trois semaines avant la date du scrutin, le matériel de vote vous est envoyé comprenant : un rappel de la procédure, les professions de foi présentées par ordre d'arrivée des listes, un ensemble de bulletins détachables et une enveloppe T retour.

Pour ICF Habitat Atlantique, les prochaines élections se dérouleront le mercredi 3 décembre 2014.

Le résultat des élections sera communiqué par voie d'affichage dans les jours qui suivent et publié dans un prochain numéro de votre journal. ■

Comment voter ?

Depuis cette année, deux possibilités pour voter :

• Vote par correspondance :

Il vous suffit de renvoyer le bulletin choisi dans l'enveloppe T. La lettre devant arriver au plus tard le jour du dépouillement, il est conseillé de s'y prendre au moins trois à cinq jours ouvrables à l'avance.



• Vote par internet : nouveau, simple et rapide !

ICF Habitat Atlantique vous permet, pour la première fois, de voter pour vos représentants par internet : une solution plus simple et plus rapide que le vote par correspondance. Les modalités de ce vote vous seront détaillées par courrier et dans votre prochain numéro d'Entre-Nous. ■



Canicule : mode d'emploi

En cas de fortes chaleurs, la santé des personnes les plus fragiles peut être en danger (risque de coup de chaleur pour les personnes âgées et déshydratation chez les enfants). Adoptez les bons gestes !

- Maintenez votre maison fraîche en fermant les volets la journée.
- Évitez de sortir aux heures les plus chaudes de la journée.
- Passez plusieurs heures dans un endroit frais ou climatisé.

- Utilisez des vêtements amples, de couleurs claires et privilégiez le coton.
- Hydratez-vous régulièrement et adoptez une alimentation normale.
- Si vous êtes une personne âgée, handicapée ou fragile, pensez à donner des nouvelles à votre entourage. Vous pouvez également vous inscrire sur le registre de votre mairie ou contacter votre Centre Communal d'Action Sociale afin de bénéficier d'une aide en cas de canicule. Prévenez immédiatement les secours en composant le 15 en cas de malaise ou de coup de chaleur ! ■



À la rencontre des organisations nationales de locataires

Philippe Saunier, directeur général de la société, et Philippe Besson, directeur de la clientèle, ont rencontré les présidents nationaux des quatre organisations représentées dans la société.



« Nous travaillons déjà en concertation avec les locataires dans les amicales, les instances de concertation régionale ainsi qu'une instance centralisée, résume Philippe Besson. Nous avons souhaité rencontrer les présidents nationaux pour leur expliquer notre pratique de la concertation et échanger sur leurs objectifs et les nôtres. » Au cours de longs entretiens, les dirigeants de la société ont rencontré les présidents de la CGL, de la CNL, de la Confédération syndicale des familles et de l'AFOC. Les discussions, très techniques ou plus politiques, ont contribué à rapprocher le bailleur des organisations de locataires dans une perspective commune : l'amélioration de la satisfaction. Avec ces rencontres, ICF Habitat Atlantique démontre l'attention qu'elle porte à la représentation des locataires. Une raison de plus pour voter en novembre prochain. ■

Détecteurs de fumée : la sécurité dans votre logement



D'ici mars 2015, tous les logements devront obligatoirement être équipés de détecteurs de fumée. Entre-Nous vous éclaire sur votre rôle et celui d'ICF Habitat Atlantique.

Aujourd'hui, la loi indique que :
- **À la mise en location** d'un logement, le bailleur doit installer les détecteurs avertisseurs autonomes de fumée (DAAF) et s'assurer de leur bon fonctionnement à la relocation.

- **Lorsque le logement est occupé**, le locataire en place est responsable du bon entretien des détecteurs, de leur bon fonctionnement et de leur remplacement, si nécessaire. Le bailleur est tenu de fournir l'équipement au locataire en place.

ICF Habitat Atlantique a choisi d'aller plus loin que ce que la loi exige en assurant la pose d'un détecteur dans tous les logements de son parc y compris ceux occupés. ICF Habitat Atlantique assure ainsi une qualité de produit certifiée, une pose dans les normes par un prestataire extérieur et une grande fiabilité des DAAF.

Les DAAF déjà posés dans les logements seront remplacés lors des opérations d'installation par le prestataire d'ICF Habitat Atlantique.

Les logements dans lesquels sont présents des personnes souffrant de handicap seront équipés d'un kit DAAF spécifique comprenant par exemple un avertisseur lumineux ou une commande à distance pour en faciliter le test et l'utilisation.

Vous serez avertis de l'installation des détecteurs grâce à une campagne de communication ICF Habitat Atlantique. Aussi, un numéro d'appel sera mis en service afin de répondre à vos questions et vous permettre signaler d'éventuels dysfonctionnements du matériel. Il vous sera communiqué dès sa mise en place et rappelé à chaque parution du journal *Entre-Nous*. ■

En résumé :

- Pour plus de sécurité et de fiabilité, ne répondez pas aux sollicitations des démarcheurs pour une installation de détecteur. Cela vous fera avancer des frais inutilement.
- ICF Habitat Atlantique fournit et pose le détecteur dans votre logement.
- Il est de votre responsabilité de veiller au bon entretien et au bon fonctionnement du/des détecteurs dans votre logement.
- La campagne d'installation des détecteurs débutera en fin d'année pour s'achever en mars 2015, date limite légale pour les installer dans les lieux d'habitation. ■

Le point de vue de nos plans

Enquête de satisfaction

Dans chaque agence, les plans d'actions d'amélioration de la qualité de service s'adaptent en fonction des enquêtes de satisfaction locataires*. Cette année, l'accent sera mis sur la proximité en s'appuyant sur la réorganisation des équipes mise en place l'année dernière.

L'édition 2013 de l'enquête de satisfaction locataires montre un taux de satisfaction globale en hausse, à 83 % contre 82 % l'année précédente, et une amélioration d'ensemble des résultats. « **Nos points forts demeurent tous les**

domaines touchant au relationnel : le personnel de proximité, les entreprises et prestataires qui interviennent dans le logement, analyse Philippe Auvill, responsable gestion sociale et services aux habitants d'ICF Habitat Atlantique. *L'environnement*



ction locataires départ d'actions

de la résidence, la propreté des parties communes et la sécurité sont également jugés positivement par les locataires. Le point noir reste le traitement des réclamations techniques ainsi que celui des autres réclamations, qui portent en particulier sur la gestion locative. Dans les logements, l'isolation thermique et phonique concentre le plus d'insatisfaction. »

Des plans d'actions par territoire

Depuis plusieurs années, la stratégie d'amélioration de la qualité de service d'ICF Habitat Atlantique s'appuie

sur des plans d'actions par territoire qui ont fait leurs preuves, par exemple sur la propreté. En 2013, Philippe Auville, chargé de la conception et de la mise en œuvre de ces plans d'actions, a introduit une hiérarchisation des items en fonction de leur importance aux yeux des locataires. « En 2014, nous reprenons ce principe à la différence près que les équipes se sont réorganisées et renforcées sur la proximité, précise Philippe Auville. Les postes de gestionnaires de sites ont été créés, ils viennent en appui des gardiens et



Une démarche rigoureuse

Pour réaliser les enquêtes de satisfaction, ICF Habitat s'appuie sur l'expertise d'une société spécialisée.

En 2003, au Congrès de Lille, le Mouvement Hlm s'est engagé dans une importante démarche d'amélioration de la qualité du service rendu aux locataires. Il avait en particulier été décidé que les organismes réaliseraient une enquête triennale de satisfaction des locataires sur les principaux services de base, les résultats devant contribuer à l'élaboration de plans d'actions.

Sans attendre l'engagement de la profession, ICF Habitat avait initié dès 2002 des mesures annuelles de la satisfaction clientèle auprès d'échantillons représentatifs de l'ensemble des locataires mais aussi, plus spécifiquement, vis-à-vis des locataires entrants et dans les résidences ayant connu une réhabilitation. L'enquête menée en décembre 2013 constitue la 9^e vague du baromètre de satisfaction des locataires d'ICF Habitat. Elle est réalisée par INIT, cabinet d'études marketing spécialisé dans la mesure de la satisfaction et de la relation client, qui a constitué un panel représentatif des locataires d'ICF Habitat Atlantique composé de 1002 locataires qui ont été interrogés par téléphone. Cet échantillon respecte précisément les proportions de clients habitant en ZUS et hors ZUS, en logement collectif ou individuel, de cheminots et de non cheminots ainsi que les répartitions par âge et composition du ménage. ■

* Les chiffres présentés ici sont une moyenne société et peuvent varier d'une agence à une autre.

sont en capacité de prendre des décisions. Cette nouvelle organisation devrait nous permettre d'améliorer le temps de traitement de la réponse, sa qualité et, surtout, l'information sur la réponse. Bien souvent, le traitement de la réclamation progresse sans que le locataire en soit informé. » Un gros travail a également été lancé sur la téléphonie. Ainsi, à Sotteville-lès-Rouen et à Caen, un serveur vocal interactif a été mis en place afin d'orienter les demandes de logement

vers un prestataire extérieur. Tout en offrant toutes les garanties de qualité, la prise en charge externe de ces appels soulagera les agences qui seront ainsi plus disponibles pour se consacrer à leurs locataires. Après une période de test, ce système sera déployé à toutes les agences.

Suivi mensuel

Pour ICF Habitat Atlantique, 2014 est l'année de la qualité de service. À côté de la téléphonie et de l'ac-

cueil, l'accent sera mis sur le suivi mensuel de la qualité de service dans chaque agence à l'aide de nouveaux indicateurs. De plus, des enquêtes de satisfaction ponctuelles seront réalisées sur certains territoires. Elles viendront s'ajouter aux enquêtes de réhabilitation après travaux, aux diagnostics en marchant, qui font remonter des informations très précieuses, et aux enquêtes sur les nouveaux entrants réalisées trois fois par an. ■

Nuances

Les locataires sont plus satisfaits en habitat collectif (84 %) qu'individuel (78 %). Chez les cheminots, les retraités apprécient davantage leur logement et leur résidence que les actifs (84 % contre 77 %). Et la satisfaction est plus répandue sur le territoire de l'agence ICF Habitat Loire-Bretagne (86 %) qu'en Midi-Pyrénées (77 %).

En hausse

Notation sur 10

Entre parenthèses, la note de 2012

- Les interventions dans le logement : 7,2 (6,7)
- Le contact avec l'entreprise intervenue dans le logement : 7,7 (7,4)
- Les interventions dans les parties communes : 6,6 (6,2)
- Le fonctionnement des équipements des parties communes : 6,4 (6,1)
- L'éclairage des parties communes : 7,0 (6,8)
- La propreté dans les parties communes : 6,4 (6,2)
- La propreté de l'ascenseur : 6,7 (6,4)
- Le cadre de vie du quartier : 7,0 (6,7)
- L'accueil téléphonique et physique du gardien : 7,4 (7,2)
- La sécurité dans la résidence : 6,7 (6,2)

Stable

- Le logement en général : 6,5
- L'amabilité des interlocuteurs au téléphone : 7,1
- Le rapport qualité/prix : 6,6

En baisse

- Le rapport montant des charges/qualité de service : 5,9 (6,1)
- L'état des façades des maisons : 5,1 (5,4) ■

Entre-Nous plébiscité

Entre-Nous, votre journal, recueille un taux de satisfaction de 88 % ! Il remporte ainsi le score le plus élevé des 45 critères de qualité de service notés dans l'enquête. Merci pour ce résultat qui nous va droit au cœur. ■



* Les chiffres présentés ici sont une moyenne société et peuvent varier d'une agence à une autre.

Cosmétiques : comment être plus écolo

Les produits cosmétiques sont très présents dans notre société et leur consommation, en constante augmentation. Crèmes, dentifrices, shampoings, savons, maquillage... sachez repérer les produits les plus respectueux de la santé et de l'environnement.



Y voir clair dans les labels et appellations « bio »

Prenez garde aux produits cosmétiques « marketing » qui renvoient l'image « bio » ou « naturel », en utilisent les codes (couleurs, symboles nature...), mais qui n'ont pas de label reconnu ! Pour les savons, shampoing et après-shampoing, vous pouvez vous fier à ces deux labels qui vous garantissent une incidence minimale sur les écosystèmes aquatiques, répond à des exigences strictes en matière de biodégradabilité et réduit les déchets d'emballage :



Écolabel français Écolabel européen

Il existe beaucoup de labels pour les cosmétiques « bio », en voici deux auxquels vous fier lors de vos achats.



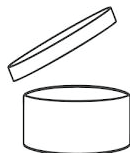
Chacun d'eux garanti : 95 % des ingrédients végétaux issus de l'agriculture biologique, aucun tests sur les animaux, aucune utilisation d'OGM, aucun ajout intentionnel de nanomatériaux ou d'ingrédients issus de la pétrochimie, ni aucune exploitation des espèces végétales ou animales en danger...

Emballages

Tous ces produits du quotidien sont sources de déchets et notamment lorsque ceux-ci sont sur-emballés (1/3 des déchets ménagers est constitué d'emballages). Préférez donc les

formats « famille » et les contenants sans emballage superficiel (carton, film plastique...). Lorsque c'est possible, optez pour l'écorecharge qui représente une économie de 75 % par rapport à un emballage rigide. Pour éviter de jeter les produits qui sont encore utilisables, déchiffrez les étiquettes et notamment le symbole du pot ouvert (voir encadré), qui permet de connaître la date de conservation du produit après ouverture. Petite astuce, lorsque vous venez d'acheter votre produit, notez le mois d'achat du produit près du symbole du pot ouvert. ■

Symboles étiquettes



Ce symbole signifie que le produit, après ouverture, se conserve pendant la durée indiquée sur le symbole. Ex : 12 M signifie que le produit une fois ouvert se conserve 12 mois.



Ce symbole signifie que le produit ou son emballage est recyclable ou qu'il contient un certain pourcentage de matières recyclées. L'emballage sera donc recyclé uniquement si le système de collecte ou la filière de recyclage existent et si vous respectez les consignes de tri.

Pour en savoir plus : www.ecologie.gouv.fr
www.ecolabels.fr, <http://ecocitoyens.ademe.fr> ■

ICF HABITAT ATLANTIQUE

Les conseillers sociaux au plus près des locataires



Dalila Martin



Pauline Novello

La réorganisation de la société met l'accent sur une plus grande proximité avec les locataires. Une volonté qui explique la création du métier de gestionnaire de sites, mais aussi la mise en place des permanences de gestion sociale.

« Assurer des permanences sur les sites les plus éloignés, c'est une démarche qui a reçu un total soutien, souligne Dalila Martin, conseillère sociale à l'agence ICF Habitat Normandie. Il est essentiel d'aller à la rencontre des locataires et de leur éviter le sentiment d'isolement. De même que l'arrivée des gestionnaires de sites va améliorer la proximité, il est important pour nous d'être présents. C'est très positif pour les habitants, qui se sentent mieux écoutés, mais aussi pour les équipes de proximité, désormais mieux soutenues. » Sur le site de la résidence Ferrer, au Havre, Dalila Martin assure une permanence le

premier mardi du mois. Elle s'installe dans le local commun résidentiel créé lors de la récente réhabilitation, ce qui contribue à le faire vivre et à entretenir la dynamique enclenchée pendant cette période. De la même façon, Pauline Novello, conseillère sociale à l'agence ICF Habitat Centre, tient une permanence mensuelle sur le site de Fleury-les-Aubrais en plus de ses visites hebdomadaires centrées sur les impayés. « Ce site, éloigné de notre agence de Saint-Pierre-des-Corps, est également le plus fragile. Pour les mêmes raisons, nous prévoyons d'assurer une autre permanence sur le site d'Orléans. »

Désamorcer les problèmes

L'agence ICF Habitat Aquitaine-Charentes se caractérise par un territoire très vaste qui s'étend de La Rochelle, au nord, à la côte basque, au sud, en passant par Bordeaux, où est installée l'agence, et sa communauté urbaine. « Cette particularité détermine mon organisation, explique Xavier Fivria, conseiller social. Je me rends au minimum une fois par mois sur les secteurs éloignés. Étant à 70 % sur le terrain, je prévois de mettre en place très prochainement une permanence à l'agence de telle sorte que mes collègues de l'accueil puissent répondre de manière précise aux locataires qui souhaitent me rencontrer. »

Lors des permanences sur les sites, les motifs des visites des locataires sont extrêmement divers : demande de mutation sociale pour un logement moins cher ou mieux adapté,

travaux d'adaptation du logement à l'âge ou au handicap, point budgétaire ou difficultés financières, aide administrative, troubles de voisinage... « Un simple entretien peut désamorcer des problèmes ou éviter que les difficultés ne prennent des proportions », témoigne Pauline Novello. Dalila Martin ajoute : « Les locataires viennent facilement nous voir. Le bouche à oreille fonctionne et je constate que le jour de permanence est attendu. Mes interlocuteurs sont satisfaits de pouvoir exposer leurs difficultés en sachant que le bailleur s'en préoccupe. »

Un autre acteur de la démarche

Pour Xavier Fivria, la plupart des rencontres se passent sur rendez-vous, au domicile des locataires. « C'est important de pouvoir se rendre compte des conditions de vie de nos interlocuteurs, indique-t-il. Cela apporte des éléments

supplémentaires pour une analyse plus globale des situations. Il reste que je peux également rencontrer les habitants à la loge du gardien si la visite à domicile pose problème. » À côté du gardien, en mesure de repérer les locataires qui connaissent des difficultés, le gestionnaire de site est désormais un allié précieux pour les conseillers sociaux. « Il peut aussi détecter les problèmes et orienter les locataires vers nous, poursuit Xavier Fivria. De plus, nous sommes amenés à travailler en collaboration, par exemple sur les conflits de voisinage. »

D'une manière générale, les permanences permettent de résoudre plus rapidement de nombreuses situations difficiles. « Le plus souvent, nous trouvons des solutions en accord avec le locataire, rapporte Dalila Martin. Il est alors acteur de la démarche dans laquelle il se sent complètement impliqué. » ■

La permanence d'accueil

La permanence d'accueil sur les territoires permet une proximité et une relation de confiance avec le locataire en difficultés.

Les personnes très vulnérables ont parfois tendance à se replier sur elles-mêmes et cet isolement les empêche de prendre en charge leurs problèmes efficacement.

Le conseiller social, en étant présent sur site à intervalle réguliers, va donner l'occasion de la rencontre et c'est de cette façon, petit à petit, que les personnes vont venir le voir et en parler autour d'eux. Le conseiller social devient ainsi un point de repère, il s'intègre dans les habitudes de la communauté des locataires avec les autres collaborateurs comme les gardiens ou gestionnaires de site par exemple et partenaires de la proximité : services sociaux du département, centre social...

C'est le rôle du bailleur d'être à l'écoute de ses locataires dans tous les moments de leur vie dans le logement. ■



Xavier Fivria

BORDEAUX

La CUB met en place le « chèque eau »

La communauté urbaine de Bordeaux (CUB) renforce sa politique sociale de l'eau avec une aide personnalisée pour les publics en difficulté. Les bailleurs sociaux sont associés à la démarche.

Comme le prévoyait le traité de concession signé en décembre 2012 avec la Lyonnaise des eaux, la CUB a souhaité jeter les bases d'une véritable politique sociale de l'eau. Celle-ci se décline en deux volets : d'un côté, des mesures de maîtrise des consommations, de l'autre, la mise en place d'un « chèque eau ». Doté d'une enveloppe de 400 000 euros pour 2014, ce dispositif volontariste doit permettre d'accorder une aide personnalisée aux ménages qui éprouvent des difficultés à régler leur facture d'eau. Il sera complémentaire de celui du FSL et géré par le CCAS des communes.

Qui sont les publics concernés ? Ce sont les locataires des organismes Hlm qui ne bénéficient pas d'un autre dispositif d'aide dans le paiement de leur facture. Le plafond d'éligibilité tient compte du quotient familial et le montant annuel de l'aide est plafonné à 30 % du montant de la facture globale.

Premier interlocuteur du locataire, le CCAS décide si celui-ci remplit les conditions fixées et active le dispositif qui aboutit généralement à un virement sur le compte du bailleur social à qui il revient d'informer le locataire et de déduire le montant de son compte.

Dans le même temps, la CUB s'engage à organiser, en collaboration avec les CCAS, des sessions de sensibilisation aux économies d'eau à l'at-



Jean-Marc Pesquès, directeur de l'agence ICF Habitat Aquitaine-Charentes.

tention des bénéficiaires. ICF Habitat Atlantique porte également une attention particulière à cet aspect. « Le chèque eau est naturellement une initiative positive pour les locataires en difficulté », souligne Jean-Marc Pesquès, directeur de l'agence ICF Habitat Aquitaine-Charentes. Mais nous nous montrerons très vigilants sur la communication et l'accompagnement à mettre en place vers ces locataires. Car la priorité demeure la connaissance des gestes qui permettent d'économiser l'eau. » ■



ICF HABITAT ATLANTIQUE

Concours Entre-Voisins 9 prix décernés avec plaisir



Le jury s'est réuni le 4 avril dernier pour décerner les prix du concours Entre-Voisins. À nouveau avec la satisfaction de voir les habitants s'impliquer dans l'animation de leur résidence.

Neuf participants – six particuliers et trois associations – avaient présenté des projets : deux au Havre, un à Sotteville, quatre dans l'agglomération bordelaise et deux à Fleury-les-Aubrais. Les neuf projets primés se sont partagés 4 337 euros de subventions comprises entre 112 et 1 755 euros. « Selon le principe du concours, précise Philippe Auville, responsable gestion sociale et services aux habitants, les participants seront accompagnés par les conseillers sociaux sur le plan de la communication et de la méthodologie. »

Au nombre des heureux primés : Mme Defay pour un théâtre de marionnettes au Havre Ferrer, Mme Vigot pour une animation festive au Dorat, à Bègles (voir encadré), un collectif d'habitants de la cité du midi, à

Bègles, pour un troc de voisins, Mmes Gincart et Heddouche, à Fleury-les-Aubrais, pour des rencontres conviviales autour d'un thé ou d'un café...

Composé de représentants des agences, du siège et d'une administratrice d'ICF Habitat Atlantique – les représentants des amicales n'avaient pas pu se libérer –, le jury a noté les différents projets en fonction d'une grille de notation tenant compte de leur facilité de mise en œuvre, de leur capacité à favoriser la participation de tous, de la durée de vie du projet et... des coups de cœur de chacun. ■

« J'ai envie de mettre de la vie dans la résidence »

« J'ai été très heureuse de recevoir le courrier m'annonçant que notre projet était primé ! ». À 75 ans, Christiane Vigot n'a rien perdu de son dynamisme. Lorsqu'elle a entendu parler du concours Entre-Voisins, elle a monté son projet avec le Centre Social de Bègles. « Le 28 mai, jour la veille de l'Ascension, nous organisons une animation festive au Dorat avec tournoi de pétanque, jeux pour les enfants, goûter et pot de l'amitié, indique-t-elle. J'ai envie de mettre de la vie dans la résidence. Et que cette journée soit suivie par d'autres moments festifs. » ■



LOUER votre parking à mini PRIX pour CONFORT maxi!



Contact

à Caen et Sotteville-lès-Rouen : 02 35 03 07 04
à Nantes et le Mans : 02 40 89 03 89
à Saint-Pierre-des-Corps : 02 47 63 10 44
à Limoges : 05 55 32 00 42
à Bordeaux : 05 56 85 07 91
à Toulouse : 05 62 47 76 91

Parce qu'après le boulot, les courses ou les virées, vous aspirez à un certain confort, en laissant votre véhicule près de votre domicile ou à proximité de votre lieu de travail.

**Renseignez-vous pour trouver
un emplacement facilement.**

icf
HABITAT ATLANTIQUE

Consultez l'intégralité de nos annonces parking sur notre site www.icfhabitat.fr